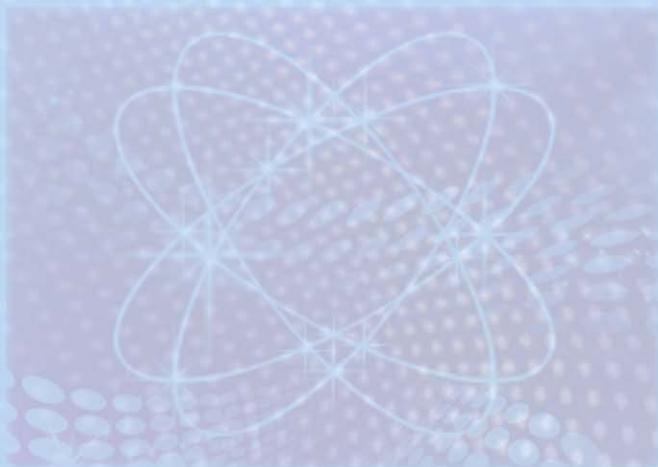


教你成功丛书

打动人心的 98 个推销技巧

许召元 编著



延边人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

打动人心的 98 个推销技巧 / 许召元 编著.

—延吉, 延边人民出版社. 2004. 6(2009. 10 重印)

ISBN 978—7—80698—249—5

I. 教… II. 许… III. 人生哲学—通俗读物

IV. B821—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 057773 号

教你成功丛书

打动人心的 98 个推销技巧

编著: 许召元

责任编辑: 张光朝

策划: 魏新

出版发行: 延边人民出版社

地址: 吉林省延吉市友谊路 363 号

印刷: 三河市耀德印务有限公司

经销: 各地新华书店

开本: 710×10001 / 16

字数: 2500 千字

印张: 255

版次: 2009 年 10 月修订

印次: 2009 年 10 月第二次印刷

书号: ISBN 978—7—80698—249—5

定价: 450. 00 元(全十五册)

前言

掌握把钱真正装入自己口袋的能力！说白了，不懂推销技巧，就不能成交！企业就赚不到钱，个人就是穷光蛋！

本书从推销员的基本技能和要求出发，以推销活动程序为线索规划内容，本着精炼理论、强化应用、培养技能的原则，主要阐释和解决推销实践中的 98 个具体问题。全书具有内容结构合理，逻辑严密，深入浅出，案例生动丰富，应用性、实践性、操作性强等特点，有利于提高读者的学习兴趣和分析问题、解决问题的能力。

本书可作为高职高专经济管理类专业的课外读物，同时为需要职业推销员的企业提供了一本实用的员工技能培训资料，也为广大推销员提供了一本有益的自学用书。

目 录

1.优秀推销员的标准	1
2.要有坚定的意志	3
3.良好品格铸就素质	6
4.失败是成功之母	10
5.要勇于战胜困境	13
6.要有坚持到底的决心	15
7.来自心底的坚持	17
8.有一笔财富叫磨难	21
9.心诚则灵的启示	24
10.走出低潮的困境	27
11.学习时刻不能放松	30
12.知识就是财富	32
13.热情是工作和生活的催化剂	35
14.事业的支柱是家庭	38
15.显奇能的舌头	41
16.让热情无处不在	43
17.四个基本推销用语	46
18.把顾客群巧分类	49
19.主动权要时时把握	52

20.说话技巧不容忽视	56
21.自信是不可多得的底气	60
22.给别人量身订做话题	62
23.让客户需要转化为购买欲望	64
24.说话不要太啰嗦	67
25.与人交谈很有必要	70
26.轻松交谈有绝招	73
27.信息就是金钱	75
28.打动人心有窍门	77
29.要善于捕捉话题	79
30.“察言观色”很重要	81
31.超乎寻常的判断力	84
32.要操纵好别人的心态	86
33.修炼良好的观察能力	88
34.要重视未被发现的信号	90
35.要充分理会他人的表情	92
36.从态度洞察别人的内心	94
37.注意顾客态度的突变	96
38.巧于应对逆反心理	97
39.女性是极大的潜在客户	99
40.太大的压力不可取	103
41.一见如故的缘分	105

42.增进与他人的交流	108
43.倾听也是一门学问	111
44.有些实话不能说出口	114
45.做个会说话的人	116
46.要学会与他人沟通	119
47.不要轻易使出气	123
48.MAN 法则和 AIDMA 法则	126
49.与自以为是的人打交道有窍门	129
50.与热情客户谈话的艺术	132
51.与情感脆弱者交谈的艺术	135
52.与少言寡语者交流有窍门	138
53.签约后的交谈也很重要	142
54.一步步地了解他人	145
55.赤子之心异常重要	148
56.服务质量要优异	150
57.诚信是推销的根本	153
58.塑造推销员的美德有哪些	156
59.言必信，行必果	161
60.信誉是推销成功的保证	163
61.接近技巧很重要	165
62.要对所推销产品充满热爱	170
63.信任是合作的基础	171

64.扩大推销量的窍门	174
65.讲究质量的售后服务.....	177
66.巧留顾客有绝招	179
67.服务是赢得客户的重要因素.....	182
68.从来没有“准客户”	185
69.铭记他人的名字	188
70.巧记姓名和面貌有绝招	191
71.要因地制宜地恭维人.....	194
72.赞美是一门大学问	198
73.微笑中的豁达.....	209
74.传播快乐的人.....	212
75.先俘虏自己的熟人	214
76.礼品的重要性.....	216
77.温情也是一笔财富	218
78.做一名优秀推销员	220
79.要避免推销失败	224
80.推销员的十种基本素质	228
81.要有自己独特的招牌.....	233
82.不要惧怕失败.....	236
83.清醒的头脑很重要	239
84.自己的才能要善于挖掘	242
85.自我激励的重要性	245

86.将大困难分解为小困难	246
87.高昂的斗志不可少	249
88.要学会步成功者的后尘	252
89.制订一个人生目标	254
90.只有从容才能不迫	257
91.把推销烦恼从容克服.....	259
92.要学会管理时间	262
93.准时也是一种习惯	264
94.要合理利用金钱	266
95.成功是苦干出来的	269
96.体力和精力都不可少.....	273
97.身体是革命的本钱	276
98.制订好一天的工作计划	281

1. 优秀推销员的标准

成功的推销员是怎样的呢?日本推销大师原一平指出,他们往往是身材较为矮小,头发略秃,衣着并不名贵,但整齐和清洁,有点害羞而且又不擅言辞者。他们的外表,看起来较像一位初中的教员,容易和人亲近和被接受。所以:作为一个推销员,外表并不重要,重要的是内在条件。现分述如下:

1. 工作必须认真和勤奋

这个行业,表面上是风花雪月,整日流连于娱乐场所。但实际上是个非常用功的行业。贪图安逸和自由自在的人,绝不适合。因为推销员的娱乐,只是工作方法罢了,并非像一般人的享受。如果你每天都要和五六种不同的人饮茶、午饭、下午茶、晚餐以及晚上的业务应酬,从早到晚,起码要工作上十几个小时不可。无论你心情如何,身体是如何的疲倦,也要挂起一丝微笑,去奉承及聆听一些你喜欢或讨厌的客人叙述,这种“专业性”的应酬还是娱乐吗?

2. 要自律

推销员也许终日出入娱乐场所,随时会染上一些不良的嗜好。一般成功人士,懂得自律,他们擅饮而不贪杯;对一些不可避免的应酬能做到“醉卧美人肩,醒握天下权”的地步;虽然到处游荡,但目的在找客人找机会。

3. 要有上进心

推销员一定要有目标,胸怀大志地去工作。有了目标之后,又要付出努力去争取成果。因为这世界上没有不劳而获的东西。同时,他们更要努力进修,因为科学、技术和产品,是日新月异的,稍为放松,便会落后。

4. 要有自信心

对自己的才能，应充满希望和自信心。同时，又要具备良好的健康和体力，心理状态又要平衡，切勿因挫折而颓丧。对于任何机会，努力争取而不放弃，对于困难，又要勇于面对而不逃避。

5. 要有斗志

推销员在心理上要具备三个基本的条件，第一是斗，第二是志，第三是斗志。

以上三种东西，是内在的、没有人可以教导的。只有自己从现实的世界里不断磨炼，才会有斗志。有了斗志之后，目标便可以逐渐地扩大，工作便自然积极和勤勉了。斗志这个条件，人人皆有，只不过是没有机会发挥。实际的斗志，便是小孩子学走路时候，屡跌屡起。

如果希望成为一名杰出的推销员，便要勇于接受困难的挑战，切勿囿于安逸，否则，时学不再，而又习染了安逸，便不能再拿出自己来接受风浪的挑战。请记住，当你永远觉得自己未合格的时候，你的斗志便出现了，因为“满招损”是一个斗志陷阱，要时时懂得“谦受益”，才可以不断吸收日新月异的技术。

2. 要有坚定的意志

有一次，日本松下公司招聘一批推销人员，考试是笔试与面试相结合。录取的名额只有 10 人，可报考的却有几百人。经过一个星期繁忙的招考，最后通过电子计算机计分，选出了 10 名佼佼者。

当松下幸之助将录取者一个个过目时，发现面试时给他留下深刻印象成绩特别出色的神田三郎没有在 10 人之列。他感到很奇怪，当即叫人复查考试分数统计情况。

经过复查，发现神田三郎综合成绩名列第二名，只因电子计算机出了故障，把分数和名次排错了，才导致神田三郎落选。松下幸之助立即吩咐纠正错误，给神田三郎发录用通知书。

第二天，给神田发通知书的助手向松下报告了一个惊人的消息：神田三郎因没有被录用而跳楼自杀了，录用通知书到时，人已死。

闻言，松下幸之助沉默了好长时间。助手在一旁自言自语说：“可惜了，这么有才的一位青年，我们没有录取他。”

松下不以为然地摇摇头说：“幸亏我们公司没有录用他。意志如此不坚强的人是干不成大事的。由这件事也可以看出，我们招工的试题是出得不合理的。”

每一个从事推销工作的人都面临着巨大的挑战，每时每刻都可能出现失败与挫折。推销员应当具有非凡的意志力，这也是社会对人才的要求，意志薄弱者成就不了大事业，有才能、有坚强的毅力，才会被社会接受。

“多么豪华的装饰呀！”

“我家的生活水平简直无法与此相比！”等等，面对比自己更有能力，比自己更富有，比自己更有本领的人；面对未知的人、未知的

世界而表现出自卑感。这种自卑感，使某些人把“每户必访”的原则变为“视户而访”。

他们躲过去的都是什么样的门户呢？就是在心理上要躲开那些令人望而生畏的门户，而只去敲易于接近的客气的家门。这种心理正是使“每户必访”的原则一下子彻底崩溃的元凶。

应该考虑到，尽管躲避一次是暂时可行的，但要想轻松的话，它必定会导致两次、三次的同样结果。是这样一种心理吧？那么，他们在什么情况下想要甩掉什么样的用户呢？大体有以下几种：

1. 曾受到冷淡拒绝的家庭和有同样印象的家庭。特别是当一日推销刚刚开始时，就受到冰冷拒绝。

2. 不管你承认不承认，遇到比自己或比自己家经济实力高得多的门户（从街门，房屋外观判断），当对自己的商品知识和推销技术没有信心时，这种心理最强烈。

3. 一清早就下雨等客观条件的原因，使自己心情不快时。

当处于以上几种条件时，往往就喜欢挑选易于接近的家庭进行推销。那么，他们为什么要躲避有些家庭呢？再请看如下补充：

1. 首先想到被访人的家门比自己的住宅的门大而气派。

2. 进入到最里面的一座房子，感觉到有物理上的、距离上的阻力。

3. 认为在门口或通过窗户看到的人在理智上和感情上是难以对付的人。

莎士比亚说：“如此犹豫不决，前思后想的心理就是对自己的背叛。一个人如若惧怕‘试试看’的话，他就把握不了自己的一生。”

一次犹豫，一次躲避，紧接着在心理上就会产生继续做下去的要求。婴儿被抱过一次后，当满足不了同样的愿望时，就要哭。

遇到难访户不绕行，挨家挨户地推销，而不要养成躲避的习惯。
把自己培养成为坚强的推销员，这是似乎遥远而又是一条最近的路。

3. 良好品格铸就素质

1. 必胜的信念和旺盛的意志

原一平指出，一支新组建的球队在比赛中拼尽全力争取出线，体育记者在报道时经常称其队员具有强烈的“获胜欲望”。每一个教练员都欣赏运动员的这种性格。同样道理，每个保险公司也会欣赏保险推销员具有百折不挠的夺取胜利的性格。运动员有了上进的要求和取胜的欲望才会认真地研究竞赛规则，才会进行长期艰苦的训练，才会热切而不是沉闷地接受教练的指导，为了成为第一流的运动员，他们是会尽其所能的。我们从各行各业的杰出人物身上都会见到这种特点。作为保险推销员自然也不例外。我们常说某个人思想上坚定，就是指此人决不会让逆境和失败影响他做好工作和夺取胜利的决心。保险推销员干业务如果不够坚定，他干不了多久就会半途而废。因此，不能让工作中的困难和障碍消磨掉你的斗志和决心。

2. 灵活方便的思维方式

原一平指出，在不断获取经验并能初步做到办事胸有成竹的过程中，保险推销员的自信心也随之建立起来。不过在你树立起自信心和增长才干的同时，你还必须具备灵活多变的思维方式和谈话技巧。作为一名优秀的保险推销员应当时刻考虑到他人的情感，在谈话时必须避免使用分析的方式，尤其是对有争议的问题。通常人们在接受保险推销员的咨询和服务时，往往对保险推销员的态度特别敏感。有时直截了当的正面宣传可能会令他们产生反感，而不能使其信服。为此我们不妨把我们的意见作为一种看法客客气气地讲出来，完全没有必要说这种看法是放之四海而皆准的，也不必要求听者绝对认同。当然，在介绍产品优点时却不用客气，这时必须保持坚定明确的立场。如果你想把人际关系搞得融洽一些，你就应这样开口说话：“根据目前的

形势，我个人认为……”这句话的分量度不轻，绝不亚于那些坚持自己一贯正确的人的声明。

3. 信誉就是生命

原一平指出，有了自信心之后，还要让客户觉得你是确实可信的，这也是个基本品格。尤其对保险推销员来说，如果你对客户说“星期天晚饭前把商品送到您手中”，你就必须遵守自己的许诺，那怕是放弃了自己的休息日也要向客户兑现。而且对你所售商品的使用方法及其各种功效也应做到有一说一，有二说二。这就是对保险推销员优良品格的最基本要求。诚实可靠、言行一致、不说大话、严守信誉，这是与顾客建立长期稳定关系的基础。

4. 丰富的社交知识

原一平指出，作为一名保险推销员还应具备一些必要的社交知识。灵活多变地加以运用，以应付各种不同社交场合。这也是对一名保险推销员的基本要求。如果一名保险推销员无法提高这种能力，其社交知识始终非常贫乏，那么他也就应另谋生计了。

5. 忍耐和宽容

原一平指出，作为一名成功的保险推销员，同时也应是一名“处事圆滑”的交际专家。其圆滑的态度不但表现为会因人而异地谈话，而且还表现为他能将自己想说的而不适合说的话强咽下去；因为买主随时都会讲出难听的话，使得你总想进行猛烈的反驳，但“老练”的业务员将会把到了嘴边的申诉之词咽回去。现在有人常讨论著名的“沉默是金”论，认为它是人类诸多优良品格之一，具体来讲即是要求保险推销员应注意培养忍耐和宽容的性格，具备礼貌客气地听取他人讲话的能力、这一点，对于保险推销员来说，尤其重要。因为买主或顾客一般都喜欢那些不仅善于讲话，而且善于听别人讲话的人。所

谓善于听别人讲话包括：聚精会神地聆听，并不断点头示意表示理解，不要轻易打断对方，尤其是不要乱插嘴。顾客说话的时候习惯了慢慢腾腾，你或许能将他的话表达得更清楚、更完美，但你千万别这样干。如果我们善于让买主把话讲出来，那买主也会允许我们畅所欲言，而且顾客讲得越多，我们了解的情况就越多，在以后的洽谈中会派上用场的。有一句谚语是这么说的：“一直不住嘴说话的人是探测不到军情的。”

6. 尊重别人就是尊重自己

在保险推销员的社交能力方面，圆滑的基础并不是虚伪，而是对客户的真正尊重。原一平指出，第一流的保险推销员都有一个明显的特点，那便是他们善于发现别人的优点，而不喜欢别人的毛病。他们以慈为度、宽为怀，其原因是他们像尊重上帝一样的尊重任何一个顾客。有些人似乎认为，老朋友之间相互说几句风凉话是没有关系的，只要不对陌生的客户就行。但我们说，这非但不是与买主交朋友的好办法，而且也是对顾客的不尊重，因为任何人也不可能用这种办法交到众多的朋友。因此我们应当避免做任何可能伤害客户感情的事，这一点对于保险推销员来说完全能够做到，只要他们对待客户怀有一片真心。另外需要注意的是，与买主激烈的争吵一番也是绝对不会做成什么买卖的。美国前总统西奥多·罗斯福当初就反对在高中甚至大学搞辩论比赛。他觉得辩论赛培训的那种见面就争吵的习惯是非常不可取的，特别是在一个高度发达的商品经济社会中。

7. 切忌浮躁

许多东西是需要时间才能获得的，比如，保险推销员的能力、大笔的收入及保险推销员等级的上升等。在美国，有一个年轻的业务小姐曾为专门经营公司必需品的业务公司工作，一直干得很出色，但她

只能拿到零售额 10%的收入，而另一个小业务公司的负责人对她讲，他可以给她总零售额的 25%。那位业务小姐仅凭这一点便换工作来到了这个小公司，但没有过多久便发现由于产品及信誉方面的原因，这里根本做不是一件像样的生意，原来公司的 10%还算可赚，而现在的 25%却几乎等于零，现在她终于明白了她以往为什么不怕将更多的利润留给业务公司。这是因为她的生意之所以能经常成功全靠该公司高质量的产品及公司在社会上良好的形象。所以原一平常说，浮躁经常会破坏冷静的判断，不知有多少有希望的年轻人因此摔跤而毁掉了自己的刚刚起步的事业。